

**ANALISIS PENGEMBANGAN PELAYANAN
KAPAL GARDEN HOTEL MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



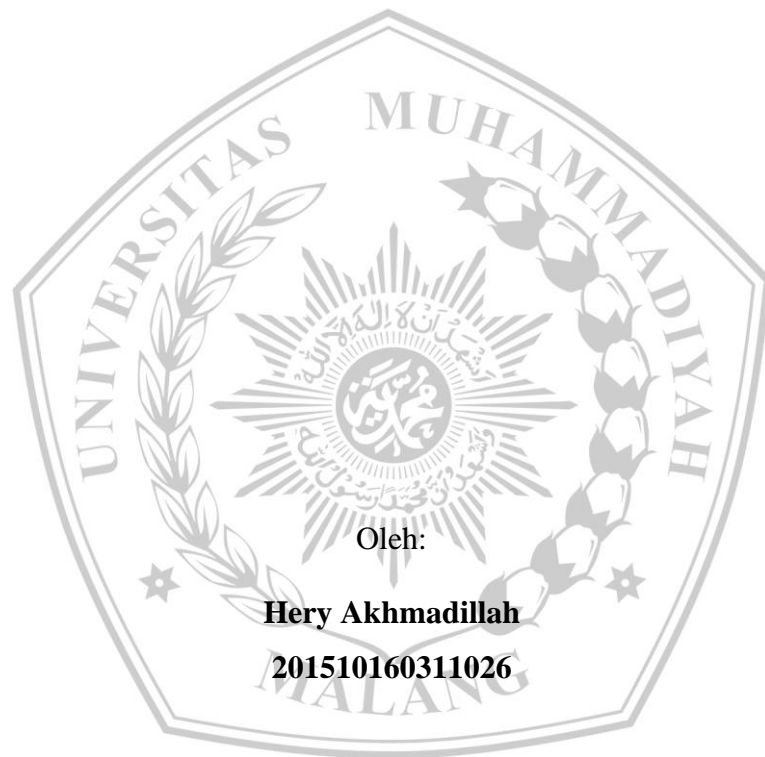
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020

**ANALISIS PENGEMBANGAN PELAYANAN
KAPAL GARDEN HOTEL MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2020

SKRIPSI

**ANALISIS PENGEMBANGAN PELAYANAN
KAPAL GARDEN HOTEL MALANG**

Oleh :

Hery Akhmadillah

201510160311026

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. H. Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGEMBANGAN PELAYANAN KAPAL GARDEN HOTEL MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Hery Akhmadillah

NIM : 201510160311026

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Januari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Penguji III : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji IV : Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Hery Akhmadillah

NIM : 201510160311026

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan referensi dalam skripsi ini, secara tertulis dan jelas dicantumkan dengan menyebutkan nama pengarang dan dituliskan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 08 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Hery Akhmadillah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya pada kita semua. Merupakan suatu anugerah yang tak ternila bagi penulis bisa memperoleh ilmu dan berkesempatan menerapkannya dalam sebuah karya tulis ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “Pengembangan Jasa Pelayanan Pada Kapal Garden Hotel Malang”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. H. Fauzan, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M., Program Studi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Triningsih Sri Supriyati Dra., M.P., Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing memberikan motivasi dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
5. Baroya Mila Shanty, S.E., M.M., Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan dan bimbingan serta petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen UMM yang telah bersedia mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya.
7. Pihak Kapal Garden Hotel Malang dan Pondok Wisata Bwalk selaku objek penelitian.

8. Ucapan terimakasih secara khusus peneliti sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan yang diberikan, baik secara moral maupun materil kepada peneliti selama menempuh perkuliahan hingga mendapat gelar sarjana.
9. Terimakasih kepada teman teman yang selama ini memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan hingga saat ini serta teman-teman bimbingan yang telah sama-sama berjuang bersama.
10. Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan doa yang dapat saya persembahkan, semoga segala apa yang telah berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Raqib sebagai ibadah yang tiada ternilai. Amin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan skripsi ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritikkonstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk kesempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima Kasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Malang, 08 Januari 2020

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan	6
2. Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN	8
A. Landasan Teori	8
1. Pengembangan Produk	8
2. Jasa	10
3. Kualitas Jasa	12
4. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	18
5. Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ)	21
6. Kerangka Pikir	28
B. Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Lokasi Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
E. Teknik Pengambilan Sampel	37
F. Jenis dan Sumber Data	38
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	39
G. Teknik Pengumpulan Data	39

1. Kuesioner.....	39
2. Wawancara	40
3. Dokumentasi.....	41
H. Teknik Pengukuran Data	41
I. Uji Instrumen	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas	43
J. Teknik Analisis Data	44
1. Pengumpulan Suara	44
2. Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>)	45
3. Kepentingan Teknik atau Respon Teknis.....	47
4. Hubungan antara Kebutuhan Konsumen dengan Respon Teknis	47
5. Menghitung Nilai Bobot Respon Teknis	48
6. Korelasi Teknis (<i>Technical Corelation</i>).....	49
7. Menentukan Prioritas.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Kapal Garden Hotel Malang.....	50
1. Profil Singkat Kapal Garden Hotel Malang	50
2. Aspek Manajemen	51
B. Gambaran Umum Pondok Wisata Bwalk.....	58
C. Karakteristik Responden dan Distribusi Jawaban	59
1. Usia Responden	59
2. Jenis Kelamin	60
3. Tingkat Pendidikan.....	62
4. Berapa Kali Menginap.....	63
D. Hasil Uji Instrumen	64
1. Hasil Uji Validitas	64
2. Hasil Uji Reliabilitas	65
E. Hasil Penelitian	66
1. Pengumpulan Suara Konsumen.....	66
2. Matriks Perencanaan.....	68
3. Membuat <i>House of Quality</i> (HOQ)	86

F. Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Keterbatasan Penelitian	97
C. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Banyaknya Jumlah Tamu Menginap Menurut Jenis Tamu di Kabupaten Malang Tahun 2017 dan 2018	4
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Kapal Garden Hotel	5
Tabel 2.2 Simbol Hubungan Technical Respon dengan Customer Requirement..	27
Tabel 3.1 Skala Penilaian	42
Tabel 4.1 Distribusi Usia Responden Kapal Garden Hotel Malang	60
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden Pondok Wisata Bwalk	60
Tabel 4.3 Distribusi Jenis Kelamin Responden Kapal Garden Hotel Malang	61
Tabel 4.4 Distribusi Jenis Kelamin Responden Pondok Wisata Bwalk.....	61
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden Kapal Garden Hotel Malang	62
Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden Pondok Wisata Bwalk	62
Tabel 4.7 Distribusi Jumlah Kunjungan Responden Kapal Garden Hotel Malang	63
Tabel 4.8 Distribusi Jumlah Kunjungan Responden Pondok Wisata Bwalk	63
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Relibilitas.....	66
Tabel 4.11 <i>Customer Need</i>	67
Tabel 4.12 <i>Importance to Customer</i> Kapal Garden Hotel Malang	68
Tabel 4.15 <i>Goal</i>	76
Tabel 4.16 Improvement Rasio.....	78
Tabel 4.17 <i>Sales Point</i>	80
Tabel 4.18 <i>Raw Weight</i>	82
Tabel 4.19 Normalized Raw Weight.....	84
Tabel 4.20 Respon Teknis.....	86
Tabel 4.21 Simbol dan <i>Relationship Matriks</i>	87
Tabel 4.22 Prioritas	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>House of Quality</i> (HOQ).....	22
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1 Technical Correlation.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Tingkat Kepentingan Konsumen	102
Lampiran 2: Kuesioner Kepuasan Konsumen Kapal Garden Hotel Malang	104
Lampiran 3: Kuesioner Tingkat Kepuasan Konsumen Pesaing.....	106
Lampiran 4: Hasil Responden Tingkat Kepentingan Konsumen.....	108
Lampiran 5: Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen Kapal Garden Hotel Malang	109
Lampiran 6: Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen Pesaing.....	110
Lampiran 7: Uji <i>Validity</i> dan Uji <i>Reliability</i> Tingkat Kepentingan Konsumen...	111
Lampiran 8: Uji <i>Validity</i> dan Uji <i>Reliability</i> Tingkat Kepuasan Kapal Garden Hotel Malang	115
Lampiran 9: Uji <i>Validity</i> dan Uji <i>Reliability</i> Tingkat Kepuasan Pesaing	120
Lampiran 10: House of Quality (HOQ)	126



DAFTAR PUSTAKA

- Agusyana, Y. 2011. *Olah Data Skripsi dan Penelitian dengan SPSS 19*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arjanggi, A. M., A. A. Suhendra., & A. R. Tiara. 2017. "Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Biro Jasa Perjalanan Umrah PT. XYZ Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment)" *Jurnal e-Proceeding of Enginerig*, Vol. 4 No. 3, hlm:4445-4453.
- Assauri, S. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Surakarta: Tiga Serangkai
- Badan Pusat Statistik. 2019. "Banyaknya Jumlah Tamu Menginap Menurut Jenis Tamu di Kabupaten Malang, 2018" <https://malangkab.bps.go.id/statictable/2018/01/08/682/banyaknya-jumlahtamu-menginap-menurut-jenis-tamu-di-kabupaten-malang-2017.html>. [diakses 13 September 2019].
- Bakhtiar., Syarifuddin., & Martunis. 2013. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Hotel Lido Graha dengan Metode Quality Function Deployment" *Jurnal Malikussaleh Industrial Engineering*, Vol. 2, No. 2, hlm:26-31.
- Baran, Z., dan M. S. Yildiz. 2015. "Quality Function Deployment and Application on a Fast Food Restourant" *Internasional Journal of Bussiness and Social Science*, Vol. 6, No. 9, hlm:122-131.
- Chen, K., T. Yeh., F. Pai., & D. Chen. 2018. "Integrating Refine Kano Model and QFD for Service Quality Improvement in Healthy Fast-Food Chain Restaurants" *Internasional Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol 15, hlm:1-16.
- Evan dan Lindsay. 2015. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*. Cengage Learning. USA
- Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gharakhani, D., dan J. Eslami, 2012. "Determining Customer Needs Priorities for Improving Service Quality Using QFD" *Internasional Journal of Economic and Management Sciences*, Vol. 1, No. 6, hlm:21-28.
- Hadyan, I., S. Wulandari., & R. Aurachman. 2018. "Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan Hotel XYZ Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*" *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, hlm: 37-45.
- Hakim, A. L. 2017. "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada J&T EXPRESS (Studi Kasus: J&T Express, Cabang Benowo-Surabaya)" *Jurnal MATRIK*, Vol. 18, No. 1, hlm: 11-20.

- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Operation Management-Management Operation*. Edisi 9 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Heizer, Jay and Barry Rander. 2014. *Manajemen Operasi, Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat
- Ishak, A. 2010. *Manajemen Operasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kartikasari, DD. Devani, V. 2012. "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)" *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 11. No. 2, hlm: 185-197
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution. 2010. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pujangkoro, S., R. Ginting., & D. Helda. 2013. "Integrasi Metode Kano Dengan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Hotel" *Jurnal Teknik Industri USU*, Vol. 3, No. 4, hlm:29-34.
- Risenasari, H. 2009. "Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringajajar Kabupaten Pemalang Jawa Tengah" Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Institut Pertanian Bogor.
- Rosyadi, S. (2012). *Penerapan Manajemen Kurikulum dan Pembelajaran pada Bidang Keahlian Ketenagaan Listrik di SMKN 2 Yogyakarta*. UNY: Yogyakarta.
- Sanuni, A. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinulingga dan Sukaria. 2011. *Metode Penelitian*. USU Press. Medan.
- Stevenson, W.J., Chuong, S.C. 2014. *Manajemen Operasi Perspektif Asia*. Buku 1 Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. 2011. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Susanto, H. 2014. Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Kantin Slu Madani UIN Suska Riau Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD).
- Vorasaiharit, N., dan N. Thawesaengskulthai. 2016. "Integrational of Servqual Model with QFD to Enchance Library's Service Quality" *Internasional Conference on Enginering Technologies and Big Data Analytics (ETBDA'2016)*, hlm:78-84.
- Wahid, A. 2017. "Pengembangan Produk Minuman Sari Apel dengan Metode Green Quality Function Deployment (Studi Kasus Pada PT. Batu Bhumi Suryatama)" Skripsi.
- Yoseinata., A. Jabbar M. Rambe., R. Ginting. 2013. "Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Usaha Memenuhi Kepuasan Konsumen" *Jurnal Teknik Indusri USU*, Vol 3 No. 1, hlm 15-21.
- Yuri, T., & R. Nurcahyo. 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: Indeks.
- Yushila, Aulia B., M. Effendi., & U. Effendi. 2017. "Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Fuzzy-Servqual dan Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe Right Time Malang)" *Jurnal Teknologi Pertanian*, Vol. 18 No. 2, hlm: 107-118.
- Zagloel, & Nurcahyo. (2013). *TQM: Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT. Indeks.

PENGEMBANGAN JASA PELAYANAN PADA KAPAL GARDEN HOTEL MALANG

ORIGINALITY REPORT

7 %	7 %	0 %	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.narotama.ac.id Internet Source	2 %
2	text-id.123dok.com Internet Source	2 %
3	eprints.ums.ac.id Internet Source	2 %
4	idec.industri.ft.uns.ac.id Internet Source	2 %

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%